

# CARTA DE COMPROMISOS

## del Servicio de atención a la ciudadanía



Mayo 2024



Ajuntament  de Palma

## ÍNDICE

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2. Datos identificativos y finalidad de la organización prestadora del servicio</b>	<b>4</b>
<b>3. Relación de servicios prestados</b>	<b>5</b>
<b>4. Formas de participación</b>	<b>11</b>
<b>5. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias</b>	<b>12</b>
<b>6. Formas de presentación de quejas y sugerencias</b>	<b>13</b>
<b>7. Compromisos de calidad e indicadores</b>	<b>14</b>
<b>8. Otros indicadores</b>	<b>17</b>
<b>9. Periodicidad de información pública del seguimiento</b>	<b>19</b>
<b>10. Medidas de subsanación o compensación</b>	<b>20</b>
<b>11. Fecha de vigencia y actualización de la Carta</b>	<b>21</b>
<b>12. Normativa relacionada</b>	<b>22</b>
<b>13. Información de carácter complementario</b>	<b>24</b>

## 1. Introducción

El Ayuntamiento de Palma trabaja con un modelo de gestión de la calidad de los servicios basado en la mejora continua, las cartas de compromisos, que permite utilizar nuevos métodos para servir mejor a la ciudadanía, de una manera más eficaz y eficiente.

La gestión de la calidad de los servicios se articula a través del conocimiento de la demanda de la ciudadanía, para poder ofrecerle así el servicio que nos solicita y mejorarlo de forma continua.

El Ayuntamiento de Palma tiene como objetivo estratégico, entre otras iniciativas de modernización, la implantación de cartas de compromisos como instrumentos de comunicación y calidad de sus servicios.

La **misión** fundamental de esta Carta de Compromisos, que fue implantada en el 2009, es, por tanto, **definir y divulgar los compromisos de servicios que asume el Ayuntamiento de Palma** para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, **hacer un seguimiento del grado de cumplimiento** de estos compromisos para su posterior mejora **y comunicar los resultados**.

El Ayuntamiento de Palma se define como una administración orientada a la ciudadanía, eficaz, eficiente y moderna, para lo cual dirige su gestión en base a la mejora continua para alcanzar esta meta.

Este marco se despliega y concreta a través de la Carta de compromisos del Servicio de Atención a la Ciudadanía, tanto respecto a la **atención telefónica** a través del **SAT-010**, a la **atención presencial** en las **OAC** (Oficinas de Atención a la Ciudadanía) y a la **atención por correo electrónico** ([ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat)), Además, la atención a la ciudadanía en el ámbito de esta Carta incluye los servicios prestados por la **UAC (Unidad Administrativa de Correspondencia)**, la **Unidad Administrativa de Tarjeta Ciudadana** (gestión de los trámites relacionados con la Tarjeta Ciudadana) y el **Servicio de Calidad** (en cuanto a quejas, sugerencias y otras peticiones).

## 2. Datos identificativos y finalidad de la organización prestadora del servicio

El **Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía**, que comprende tanto las oficinas de atención a la ciudadanía como el SAT-010, el servicio de gestión de quejas, sugerencias felicitaciones y otras peticiones ciudadanas (DMS), la UAC (Unidad Administrativa de Correspondencia) y Tarjeta ciudadana, que dependen del Área de Hacienda, Función Pública y Gobierno Interior, **es el responsable del cumplimiento de la presente Carta de Compromisos**.

El objetivo que se plantea la organización con esta Carta es informar a la ciudadanía de los servicios que ofrecemos, de los compromisos de calidad en su prestación, y de los derechos de los usuarios en relación con estos servicios.

**MISIÓN:** Ofrecer a la ciudadanía una información completa y actualizada de todo lo que hace referencia al **Ayuntamiento de Palma**, a través de todos los canales existentes (canal presencial, telefónico y correo electrónico) así como la gestión de trámites municipales. Asimismo, es parte de nuestra misión impulsar la mejora continua en la organización municipal y la prestación de los servicios, a través de la gestión por procesos, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

**VISIÓN:** Que el servicio de atención a la ciudadanía sea un **referente de servicio público** y sea conocido por su eficacia y eficiencia que lleva a término una gestión de calidad, y siempre con vocación de servicio al ciudadano.

### 3. Relación de servicios prestados

#### ATENCIÓN TELEFÓNICA

El **SAT-010**<sup>1</sup> es un servicio de información general y de gestiones municipales. Sus funciones son:

- a. Informar telefónicamente y telemáticamente sobre:
  - el Ayuntamiento: trámites municipales, convocatorias, calles, cursos, actividades culturales, Tarjeta Ciudadana y otros servicios municipales.
  - otras administraciones: información general.
  
- b. Canalizar:
  - avisos de conservación y mantenimiento de la ciudad: reparación de vías públicas, alumbrado público, zonas verdes, arbolado, mobiliario urbano y otros (por teléfono, telemáticamente y por **whatsapp** 626035035).
  - avisos de retirada de vehículos, basuras, sacos de obra, etc. en la vía pública.
  - avisos en materia higiénico-sanitaria (plagas).

1

**Coste de la llamada al 010** : (teléfono de tarificación adicional de acuerdo con el BOE núm. 226 de 20 de setiembre de 2013. Resolución de 31 de julio de 2013. Los precios que se aplican son los de la modalidad A ):

- Desde red fija : Precio de establecimiento y precio por minuto de una llamada ordinaria fijo-fijo de ámbito provincial.
- Desde red móvil: Precio de establecimiento y precio por minuto de una llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional.

El coste de la llamada al 010 tanto para lo que hace referencia al establecimiento de llamada como el coste /minuto se corresponde a las tarifas de cada compañía telefónica u operadora en relación con cualquier número o servicio sujeto a condiciones de precios con tarificación especial .

El Ayuntamiento no ingresa ninguna cantidad por las llamadas recibidas y, por tanto, no repercute ningún coste a los que lo utilizan para el servicio que ofrece.

Datos de contacto por teléfono:

- 010 solo si la llamada se realiza desde Palma
- Para llamadas desde fuera del término municipal de Palma: 971225900
- También se puede contactar a través del núm. de móvil : 630308226

- c. Ser el canal telefónico para las quejas, sugerencias, peticiones y felicitaciones (DMS).
- d. Dar cita previa para los trámites padronales (altas y cambios de domicilio) para urgencias de 14h a 23h. Y anulaciones de citas de 7 a 23h.
- e. Ser la centralita de teléfonos específicos:
  - ◆ **El 971 22 59 00** (para contactar desde un teléfono fijo) y el **630308226** (para contactar desde un teléfono móvil) como teléfonos cabecera del Ayuntamiento.
  - ◆ **El 971 22 55 00**, teléfono cabecera de los servicios ubicados en el edificio de la Policía Local.

### ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

En las oficinas de atención presencial se ofrecen los servicios siguientes:

- Información general municipal
  - Facilitar los impresos correspondientes para las solicitudes al Ayuntamiento.
  - Indicar a los ciudadanos dónde están las dependencias para tramitar sus peticiones.
  - Dar todo tipo de información municipal.
- Información fiscal municipal
  - Dar información fiscal municipal.
  - Autoliquidar<sup>2</sup> para permisos de obras, apertura de establecimientos, ocupaciones de la vía pública, vados, taxis, etc.
  - Autoliquidar el impuesto de vehículos de nueva matriculación.
- Oficinas de asistencia en materia de [Registro](#)

<sup>2</sup> Posibilidad de cobro con tarjeta financiera.

- Registrar cualquier solicitud dirigida al Ayuntamiento de Palma o a cualquier otra administración. En este último supuesto se requiere cita previa.<sup>3</sup>
- [Certificados de empadronamiento](#)
- [Certificados de residencia](#) (para viajar)
- [Tarjeta Ciudadana](#) (expedición y actualización de perfil)
- Trámites padronales:
  - Con cita previa: [Altas y cambios de domicilio en el Padrón municipal con cita previa](#).

*La cita previa se puede pedir a través de la página web [www.palma.cat](http://www.palma.cat), o del 010, si es una urgencia (en el tramo horario comprendido entre las 14 y las 23h).*
  - Si es MAYOR DE 65 AÑOS puede darse de alta en el padrón municipal de Palma o hacer un cambio de domicilio dentro del mismo municipio sin necesidad de cita previa acudiendo presencialmente a la OAC SON MOIX.
  - Sin cita previa: Bajas, renovaciones periódicas de las inscripciones de los extranjeros no comunitarios y otros trámites padronales.
  - Puntos de autoservicio en los que los usuarios pueden hacer determinados trámites en línea (en las OAC Cort, Avenidas, Sant Ferran, S'Escorxador, Pere Garau, Son Ferriol y Sant Agustí.

### **ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO**

La ciudadanía también puede solicitar información básica del Ayuntamiento a través del correo electrónico [ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat) que se gestiona desde el SAT.

---

<sup>3</sup> No obstante, hay una serie de escritos que no se pueden presentar en las oficinas de registro del Ayuntamiento de Palma como pueden ser: los escritos anónimos; los escritos dirigidos a determinados organismos (Tribunal Constitucional, Consejo General del Poder Judicial, Tribunal de Cuentas, juzgados y tribunales; Cortes Generales, asambleas legislativas de las comunidades autónomas; Defensor del Pueblo y Defensor del Menor; Registro Civil, Registro Mercantil y Registro de la Propiedad; cámaras agrarias y de comercio; universidades (excepto las vinculadas al Estado); colegios profesionales; o Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A.); las alegaciones a la Junta Electoral; las solicitudes de inscripción en el Registro Central de Extranjeros; las solicitudes de tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión; o las autorizaciones iniciales de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena (sí se pueden recoger las renovaciones de estas autorizaciones).

## **ATENCIÓN EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TARJETA CIUDADANA**

Los servicios del centro gestor de [Tarjeta Ciudadana](#) son:

- Tramitación del convenio intermunicipal y emisión de tarjetas de los municipios con convenio
- Atención telefónica/presencial (tarjetas halladas)
- Revisión y actualización de los criterios y requisitos de las normas de solicitud de la tarjeta ciudadana
- Gestión y envío de las tarjetas solicitadas online
- Facilitar el número de la tarjeta expedida ([consultatargetaciudadana@palma.cat](mailto:consultatargetaciudadana@palma.cat)).

## **ATENCIÓN EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CORRESPONDENCIA (UAC)**

En la Unidad Administrativa de Correspondencia se ofrecen los servicios siguientes:

- Gestión de notificaciones.
- Gestión y publicación en el [Tablón de edictos municipal](#) online y en el TEU (Tablón Edictal Único del BOE).
- Gestión, trámite y seguimiento de las notificaciones electrónicas dirigidas a la ciudadanía a través de la plataforma habilitada.
- Oficina de verificación de la acreditación de personas físicas para la obtención del certificado digital ([cita previa](#)).

## **GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTRAS PETICIONES CIUDADANAS**

- Gestión de quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de la ciudadanía.
- Gestión de quejas y sugerencias de las personas de la organización.
- Posibilidad de conocer en cualquier momento el estado de tramitación de la DMS, a través del 010 o de la web municipal.

Las personas usuarias tienen derecho a presentar quejas, sugerencias, felicitaciones o peticiones sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Palma y sus organismos públicos. Con la finalidad de asegurar su control y seguimiento, y garantizando la contestación<sup>4</sup>, éste pone a su disposición un sistema de gestión de las [demandas municipales de servicio \(DMS\)](#).

Para facilitar el ejercicio de este derecho, los usuarios y las usuarias pueden optar entre utilizar:

- los buzones instalados en las siguientes oficinas municipales, entre otras, cuya ubicación puede consultarse en la web municipal
  - Oficinas de Unidades Territoriales de Policía
  - Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)
  - Centros Municipales de Servicios Sociales
  - Centro Social Flassaders
  - Son Pacs
  - Oficinas de Información Turística (OIT)
  - Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)
  - Unidad Administrativa de Correspondencia (UAC)
  - Bibliotecas Municipales
  - Teatros Municipales
  - Castillo de Bellver
  - SAPS
  - Polideportivos municipales
  - Casals de barri
  - Centros culturales
  - Centros de día
  - Palmaactiva
  
- la web ([www.palma.cat](http://www.palma.cat))
- el Servicio de Atención Telefónica (SAT-010)
- el Registro General en las OAC
- la Intranet para el personal municipal

---

<sup>4</sup> cuando se cumplimentan los datos en los campos correspondientes.

Las quejas y sugerencias que cualquier persona exponga a través de este sistema no tienen la calificación de recurso administrativo y presentarlas no interrumpe los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionan el ejercicio de otras acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento administrativo, pueda ejercer quien se considere interesado en el procedimiento.

Para cumplir el objetivo de definir y difundir los compromisos de servicio el Ayuntamiento de Palma, a través del Departamento de Calidad, realizará las siguientes actividades:

- Información sobre la recepción de demandas municipales de servicio, su registro y su asignación al proceso correspondiente.
- Seguimiento de la resolución de las demandas municipales de servicio.
- Información y análisis de los resultados obtenidos en las estadísticas mensuales, trimestrales y anuales.
- Propuesta y adopción de medidas correctivas y de mejora.

## 4. Formas de participación

La ciudadanía puede participar en el desarrollo de esta Carta:

- Formulando sugerencias por cualquiera de los canales previstos.
- Mediante grupos focales periódicos, según establezca la unidad responsable de la Carta.
- Contestando la diferentes encuestas de satisfacción.

## 5. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias

### Derechos:

1. En cada OAC se pueden realizar diferentes trámites, garantizando el derecho de los ciudadanos a ser asistidos en el uso de medios electrónicos, a ofrecer información, ayuda y asistir a la persona interesada en sus relaciones con la Administración.
2. Ser atendidos con amabilidad, respeto y deferencia.
3. Ser atendidos en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma.
4. Acceder a las instalaciones y servicios sin ningún tipo de discriminación.
5. Obtener la orientación necesaria sobre los servicios competencia del Servicio de Atención a la Ciudadanía por parte del personal municipal.
6. Presentar quejas o sugerencias sobre el servicio a través de los canales previstos. En este punto además tienen derecho a recibir el registro de su DMS y el número asignado a ésta (si se tiene constancia de una dirección de correo electrónico facilitada al efecto por el usuario o la usuaria), así como a conocer el estado de tramitación de la DMS en cualquier momento (web o 010).
7. Los relacionados con las obligaciones legales relativas a la disposición de medios electrónicos para relacionarse con el Ayuntamiento.

### Obligaciones:

1. Tratar respetuosamente al personal y al resto de los usuarios.
2. Respetar los turnos.
3. Utilizar de manera adecuada las instalaciones y los equipamientos municipales.
4. Presentar los documentos y los datos necesarios para la gestión o tramitación.
5. Rellenar de manera legible los documentos o las solicitudes dirigidas al Ayuntamiento.
6. En relación a las quejas, si la redacción no cumple con unos mínimos requisitos de respeto no se registrará en el DMS.

## 6. Formas de presentación de quejas y sugerencias

Para facilitar el ejercicio de este derecho, los usuarios y las usuarias pueden optar entre utilizar:

- Los **buzones** instalados en las oficinas municipales, cuya ubicación puede consultarse en la web municipal (ver punto 3 “Relación de servicios prestados”).
- La **web** del Ayuntamiento de Palma: [queixes.palma.cat](http://queixes.palma.cat)
- El Servicio de Atención Telefónica SAT-**010**.
- El **Registro** municipal ([presencial](#) o [telemático](#))
- La **Intranet** para el personal municipal.

Además, presentar demandas municipales de servicio no condiciona el ejercicio de las restantes acciones o derechos que se puedan exigir de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

Aunque el servicio del DMS tiene establecido un plazo máximo de resolución de quejas de 15 días laborables, el procedimiento propio del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma (DE\_P\_Ges.Dem.Mun.Ser.), que establece la gestión de las quejas y las sugerencias, dispone que el plazo máximo es de 45 días para la respuesta, tanto de quejas como de sugerencias.

## 7. Compromisos de calidad e indicadores

Compromisos	Indicadores
1. El tiempo medio de espera en las Oficinas de atención a la ciudadanía no será superior a 10 minutos.	1. Tiempo medio de espera.
2. El nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida (amable, con interés y buena disposición) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 70% de las personas usuarias de las OAC. El 30% restante la ha de evaluar al menos con un 5.	2.1. Índice de satisfacción. Pregunta relativa a amabilidad y disposición del personal en las encuestas.
	2.2. Media de valoración igual o superior a 8 en la pregunta relacionada con la atención recibida (amable, con interés y buena disposición) de las personas usuarias de las OAC.
3. El nivel de satisfacción en cuanto a los trámites relacionados con la tarjeta ciudadana en las OAC será igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 70% de las personas usuarias. El 30% restante lo evaluará al menos con un 5.	3.1. Índice de satisfacción. Pregunta relativa al trámite de tarjeta ciudadana.
	3.2. Media de valoración igual o superior a 8 a la pregunta relacionada con el trámite de tarjeta ciudadana.
4. El 80% de los días, la media de tiempo de respuesta de las llamadas al 010, desde el primer tono, será igual o inferior a 5 segundos. El 20% restante no superará los 8 segundos de media.	4. Porcentaje de días en los que la media de tiempo de respuesta es igual o inferior a 5 segundos.
5. El nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida (amable, con interés y buena disposición) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 70% de las personas usuarias del SAT-010. El 30% restante la ha de evaluar al menos con un 5.	5.1 Índice de satisfacción. Pregunta 1 de la encuesta de satisfacción de los usuarios del SAT-010 relativa a la atención.
	5.2. Media de valoración igual o superior a 8 en la pregunta relacionada con la atención recibida (amable, con interés y buena disposición) de las personas usuarias del SAT-010.
6. El 95% de los correos electrónicos (enviados a <a href="mailto:ajuntament@palma.cat">ajuntament@palma.cat</a> ) se han de contestar el mismo día en que se reciban o el siguiente día hábil. El 5% restante se contestarán antes de 4 días hábiles.	6. Porcentaje de correos electrónicos (enviados a <a href="mailto:ajuntament@palma.cat">ajuntament@palma.cat</a> ) que se contesten el mismo día en que se reciben o el siguiente día hábil.

Compromisos	Indicadores
<p><b>7.</b> El <b>nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida</b> (amable y buen trato) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 70% de las <b>personas usuaries del correo ajuntament@palma.cat</b>. El 30% restante lo ha de evaluar al menos con un 5.</p>	<p>7.1 Índice de satisfacción. Pregunta 1 de la encuesta de satisfacción de los usuarios del correo ajuntament@palma.cat relativa a la atención.</p> <p>7.2. Media de valoración igual o superior a 8 en la pregunta relacionada con la atención recibida (amable y buen trato) de las personas usuarias del correo ajuntament@palma.cat</p>
<p><b>8.</b> En el 95% de los casos en que la <b>tarjeta ciudadana se haya solicitado telemáticamente se ha de enviar al domicilio del ciudadano</b> en un período máximo de <b>tres días laborables</b> (desde la llegada de la misma a la unidad administrativa). En el 5% restante se han de registrar antes de 5 días laborables.</p>	<p>8.1. Porcentaje de tarjetas enviadas en un plazo máximo de tres días laborables desde su solicitud telemática.</p> <p>8.2. Número de solicitudes de tarjetas recibidas telemáticamente.</p>
<p><b>9.</b> El 95% de las DMS que llegan al Departamento de Calidad <b>se han de registrar siempre el mismo día</b> en que se reciben en el Departamento o el siguiente laborable. En el 5% restante se han de registrar antes de 4 días laborables.</p>	<p>9. Porcentaje de DMS que llegan al Departamento de Calidad registradas el mismo día o el siguiente laborable.</p>
<p><b>10.</b> El plazo de tramitación de las quejas ha de ser como máximo de 20 días laborables en el 75% de los casos. En el 25% restante no se han de superar los 60 días laborables.</p>	<p>10. Porcentaje de quejas que se resuelven antes de 20 días laborables.</p>
<p><b>11.</b> El Departamento de Calidad elaborará un <b>informe trimestral con estadísticas</b> referentes a registro y tramitación de DMS, el cual <b>se publicará en la Intranet y la web municipal</b> el mes siguiente al último del trimestre (antes de 22 días laborables).</p>	<p>11. Número de días laborables transcurridos desde el final del mes y la publicación del informe.</p>
<p><b>12.</b> El <b>80% de las quejas se responderán atendiendo los criterios de calidad</b> en la respuesta establecidos por el Departamento de Calidad. En el 20% restante se ha de enviar un correo electrónico a los resolutores en el que se indique la incorrección.</p>	<p>12. Porcentaje de quejas que se responden atendiendo los criterios de calidad establecidos.</p>

Compromisos	Indicadores
<p><b>13.</b> El 100% de las <b>quejas</b> relativas a la gestión del servicio de atención a la ciudadanía se <b>contestarán</b> en un <b>tiempo igual o inferior a 15 días laborables</b>.</p>	<p>13.1 Porcentaje de quejas que se contestan en un plazo igual o inferior a 15 días laborables.</p>
	<p>13.2 Número de quejas.</p>

## 8. Otros indicadores

1. Plazo de introducción en la base de datos (para gestionar el conocimiento) de la información nueva que se recibe y que llega al SAT.
2. Plazo de registro en el GIN de las incidencias que llegan al SAT.
3. Indicadores secundarios:
  - a. Compromiso 2: El **nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida** (amable, con interés y buena disposición) ha de ser igual o superior a 5 (en una escala del 0 al 10) por **un máximo del 30%** de las **personas usuarias de las OAC**.
  - b. Compromiso 3: El **nivel de satisfacción en cuanto a los trámites relacionados con la tarjeta ciudadana en las OAC** será igual o superior a 5 (en una escala del 0 al 10) para un **máximo del 30% de las personas usuarias**.
  - c. Compromiso 4:
    - i. **El 20% de los días, el tiempo medio de respuesta desde el primer tono será inferior a 8 segundos.**
    - ii. Tiempo medio máximo diario
    - iii. Tiempo medio mínimo diario
  - d. Compromiso 5: El **nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida** (amable, con interés y buena disposición) ha de ser igual o superior a 5 (en una escala del 0 al 10) para **un máximo del 30%** de las **personas usuarias del SAT-010**.
  - e. Compromiso 6: El 5% de los **correos electrónicos** (enviados a [ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat)) **se contestará antes de 4 días hábiles**.
  - f. Compromiso 7: El **nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida** (amable y buen trato) ha de ser igual o superior a 5 (en una escala del 0 al 10) para un máximo del 30% de las **personas usuarias del correo [ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat)**.
  - g. Compromiso 8: En el 5% restante se tienen que registrar antes de 5 días laborables.
  - h. Compromiso 9: El 5% de las DMS que llegan al Departamento de Calidad **se tienen que registrar antes de 4 días hábiles**.
  - i. Compromiso 10: El **plazo de tramitación de las quejas** ha de ser como máximo de **60 días laborables** en un **máximo del 25%** de los casos.

- j. Compromiso 12: El 20% de las **quejas que no se responden atendiendo los criterios de calidad** en la respuesta establecidos por el Departamento de Calidad, recibirán un **correo electrónico** (a los resolutores) en que se indique la **incorrección**.

## 9. Periodicidad de información pública del seguimiento

Como garantía del seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta, se publican en la web municipal los resultados del citado seguimiento mes a mes, con un máximo de retraso de 3 meses desde que finaliza el mes.

## 10. Medidas de subsanación o compensación

Si el Ayuntamiento detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, se aplicará el proceso del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma para subsanarla. Además, si corresponde, se comunicará a la persona usuaria la explicación de los motivos y las medidas correctoras que se han de adoptar.

El Ayuntamiento de Palma no puede tomar medidas compensatorias por su carácter de Administración Pública.

Si la persona usuaria del servicio detecta un incumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta, tiene a su disposición los distintos canales para interponer una queja o sugerencia, tal como se recoge en el apartado 6 del presente documento.

## 11. Fecha de vigencia y actualización de la carta

Esta Carta tiene un plazo de vigencia de dos años contados desde la fecha de aprobación. No obstante, si se producen cambios significativos en la organización o en los servicios prestados, se modifican los procesos internos, varían las expectativas de la ciudadanía o se superen compromisos adquiridos, se ha de revisar y actualizar aunque no hayan transcurrido los dos años de vigencia.

## 12. Normativa relacionada

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del Sector Público.
- Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Reglamento (UE) 910/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Reglamento orgánico de participación ciudadana aprobado por acuerdo del Pleno de día 25 de noviembre de 2004, publicado en el BOIB núm. 187 ext. de 31 de diciembre de 2004, que entró en vigor al día siguiente de su publicación. Las correcciones de errores fueron publicadas en el BOIB núm. 152 de 13 de octubre de 2005.
- Art. 117 y siguientes de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre municipal y de régimen local de las Islas Baleares.
- Art. 35 y siguientes de la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma.
- Reglamento orgánico de los derechos de la ciudadanía del Ayuntamiento de Palma, aprobado por acuerdo del Pleno de día 27 de enero de 2005, publicado en el BOIB núm. 36 de 3 de marzo de 2005, que entró en vigor el día 4 de mayo de 2005.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, modificada por la Ley 11/1999, de 21 de abril.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. (Texto consolidado. Última modificación: 8 de marzo de 2012).
- Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido la ley reguladora de haciendas locales.
- Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.
- Decreto de Alcaldía por el cual se crea y desarrolla el régimen jurídico de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Palma.
- Decreto de Alcaldía 8060, de 9 de mayo de 2012, de autorización de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Palma.
- Ordenanzas fiscales.
- El resto de la normativa general, autonómica y local de aplicación.

Normativa de referencia, no obligatoria:

- Norma UNE 93200:2008. Requisitos Cartas de servicios.
- Norma UNE-ISO 10002:2018. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas a las organizaciones.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

## 13. Información de carácter complementario

### Horarios:

#### OAC:

Todo el año:

de 8:30 a 14 h, de lunes a viernes

Horario ampliado de octubre a mayo: de lunes a jueves de 8:30 a 17 h en OAC Avingudes y de 9.30 a 17 h en OAC Son Moix.

#### UAC:

De lunes a viernes de 8:30 a 14h.

Demanda de notificación telemática 24 h / 365 días

[Cita previa para la acreditación de identidad para certificado digital](#)

#### UNITAT ADMINISTRATIVA TARGETA CIUTADANA:

De dilluns a divendres de 9 a 13 h.

#### SAT-010:

Telefónica de 7 a 23 h , 365 días al año.

De 23 a 7 h : Para los servicios de urgencia redirección automática con cobertura 24 h; para el resto, contestador con registro de demandas que serán atendidas a las 7h .

#### SERVICIO DE GESTIÓN DE QUEJAS:

010

[www.palma.cat](http://www.palma.cat)

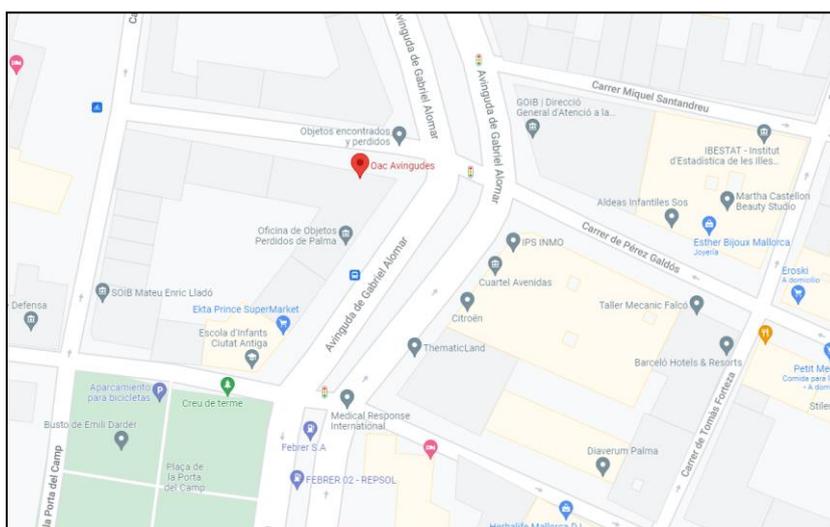
#### Direcciones:

- OAC Avingudes - Av. Gabriel Alomar, 18. CP 07006-Edificio Avingudes
- OAC Cort - Pl. Santa Eulàlia, 9. CP 07001
- OAC Pere Garau - C. Pere Llobera, 9. CP 07007
- OAC Sant Agustí - C. Margaluz, 30. CP 07015 - Sant Agustí-Cala Major
- OAC Sant Ferran - Av. Sant Ferran, 42. CP 07013
- OAC L'Arenal - Av. Amèrica, 11. CP 07600 l'Arenal

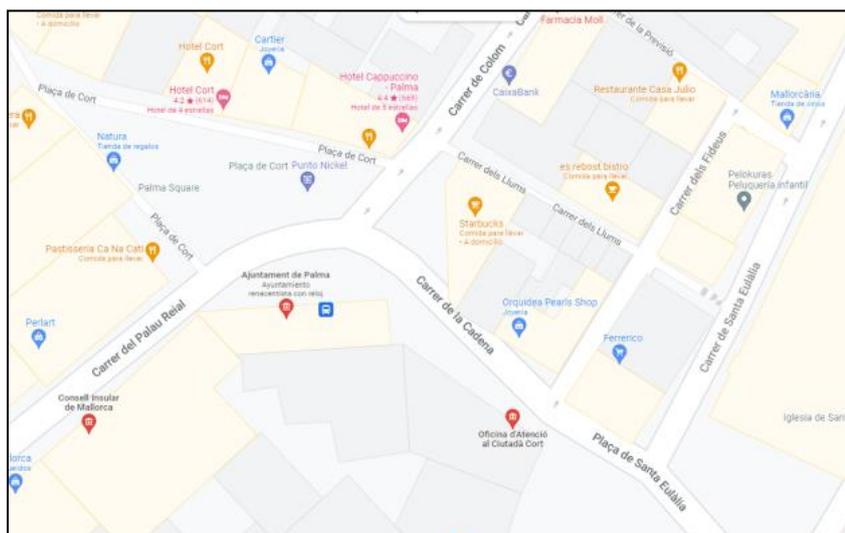
- OAC L'Escorxador - C. Emperadriu Eugènia, 6. CP 07010
- OAC Son Ferriol - Av. Cid, 8. CP 07198 - Son Ferriol
- OAC Son Moix- Camí de la Vileta, 40. CP 07011- Palma
- UAC – Porta del Camp, 2. CP 07001 – Palma
- Unidad Administrativa de Tarjeta Ciudadana – Pl. de la Porta del Camp, 2. CP 07001

### Mapas de localización:

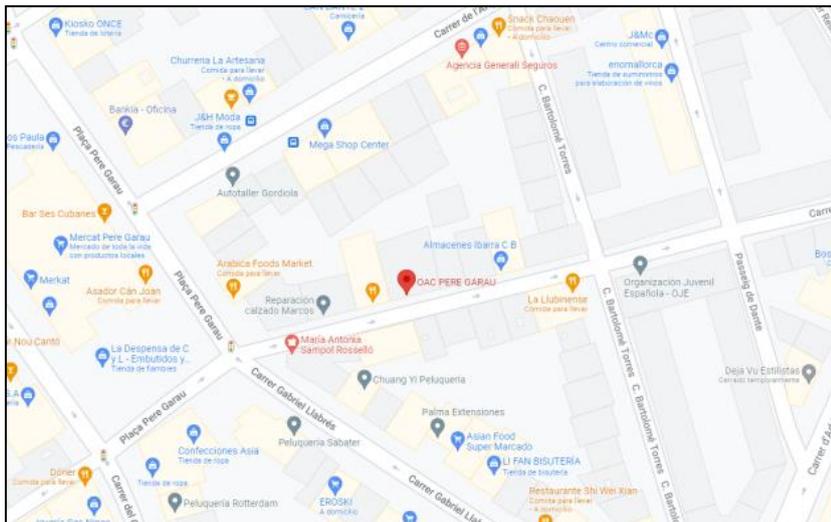
#### OAC Avingudes



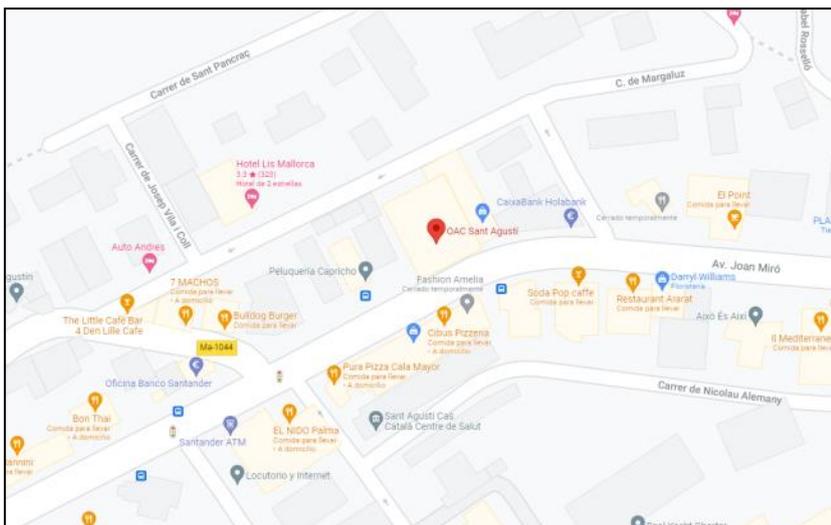
#### OAC Cort



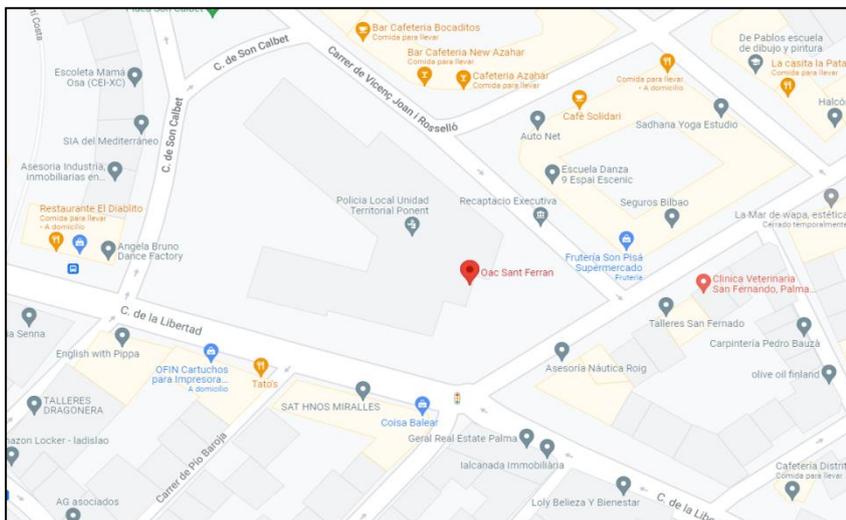
### OAC Pere Garau



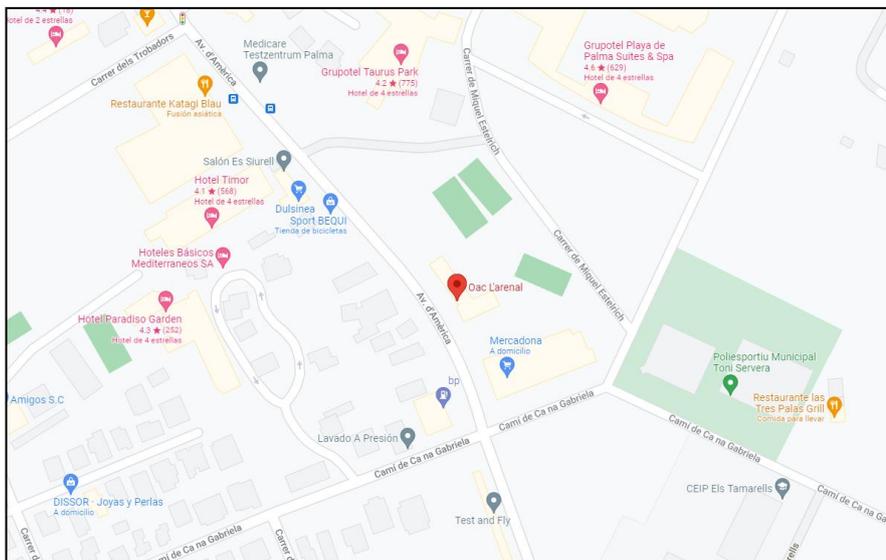
### OAC Sant Agustí



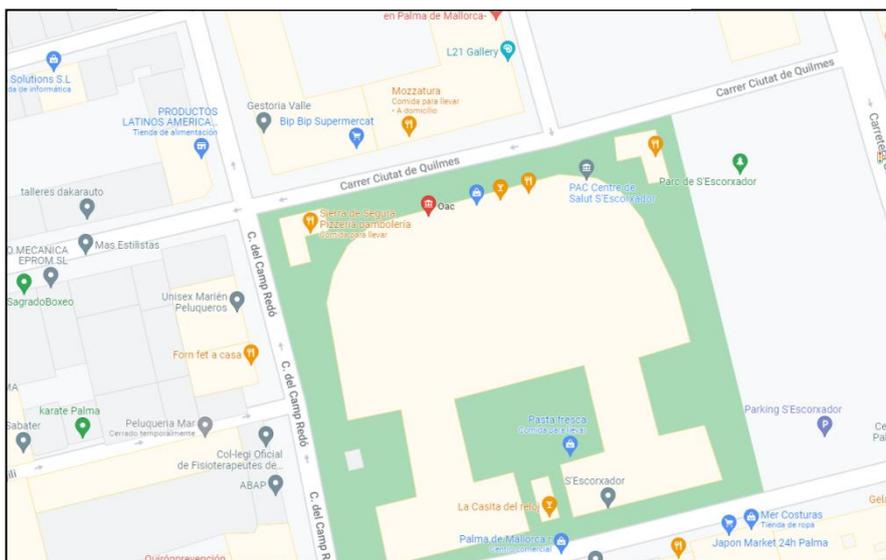
### OAC Sant Ferran



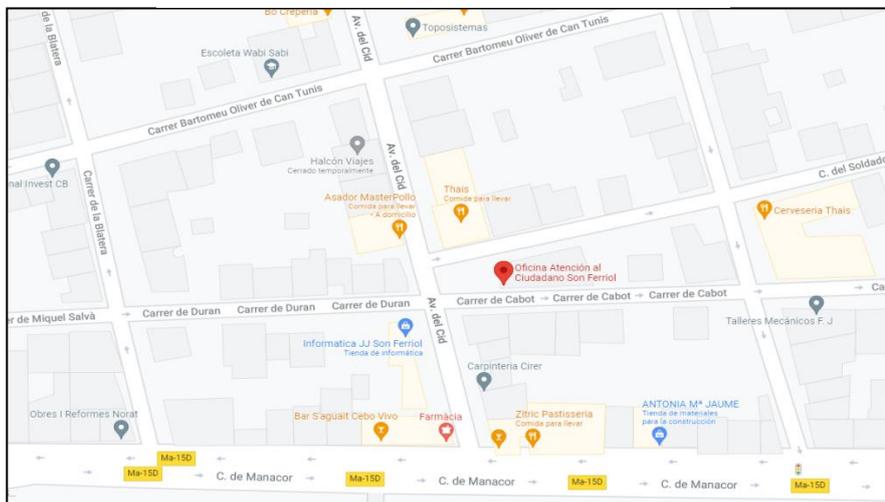
OAC L'Arenal



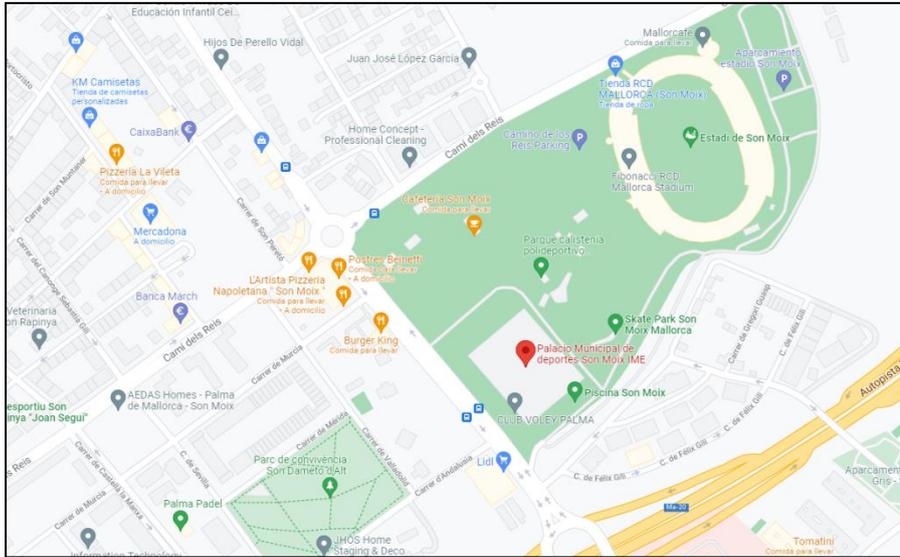
OAC S'Escorador



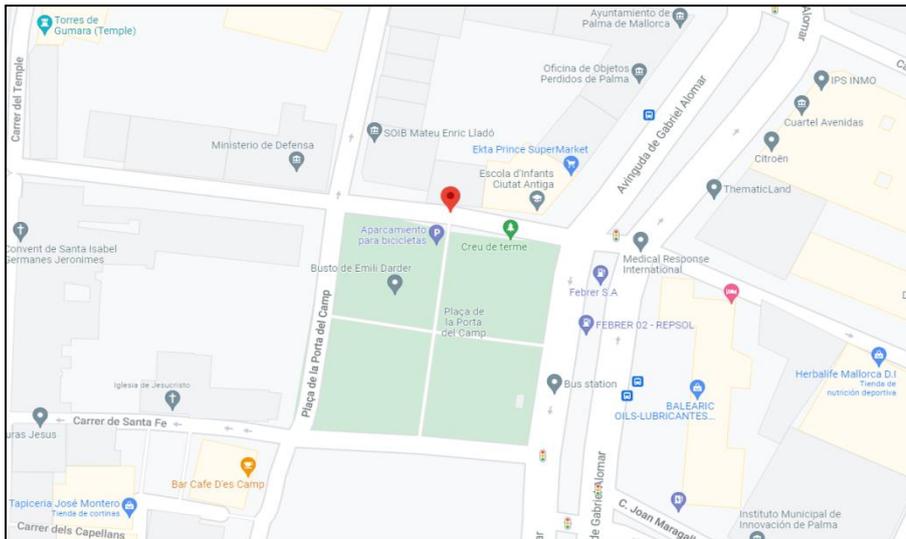
OAC Son Ferriol



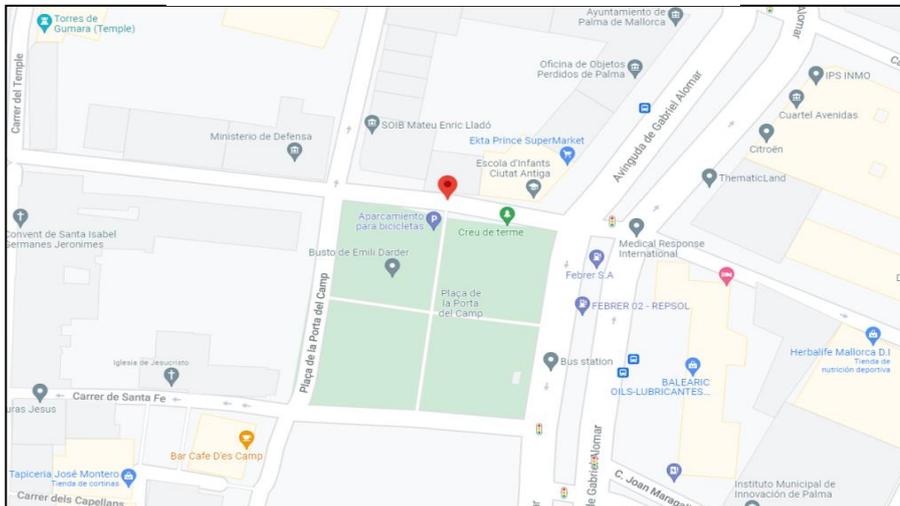
OAC Son Moix



UAC - Unitat Administrativa de Correspondència



Unitat Administrativa de Targeta Ciutadana



<b>APROBADO</b>	
Fecha	Mayo 2024
Nombre/cargo	M <sup>a</sup> Teresa Benito Roser Jefe del Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía
Firma	